

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D. 1987. *Teknik Penyusunan Skala Pengukur*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Pusat Penelitian Kependudukan UGM.
- Azwar, S. 1992. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiastuti, L. 2002. Kepuasan Konsumen PT. Telkom Ditinjau dari Persepsi Terhadap Kualitas Layanan. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Semarang : Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Cravens, D.W. 1998. *Pemasaran Strategis* : Jilid 1. Alih bahasa : Lina Salim. Jakarta : Erlangga.
- Engel, J.F., Roger, D.B, Paul, W.M. 1995. *Consumer Behavior*. USA : The Dryden Press.
- Fauziana, F. 2005. Hubungan Antara Citra Perusahaan dengan Kepuasan Pelanggan Hotel Graha Santika Semarang. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Semarang : Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Gibson, J.L. , Ivancevich, J.M. , Donnely, J.H. 1993. *Organisasi dan Manajemen*. Alih bahasa : Dj. Wahid. Edisi Keempat. Jakarta : Erlangga.
- Hadi, S. 2000. *Metodologi Research*. Jilid I. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2002. *Metodologi Research*. Jilid II. Yogyakarta : Andi Offset.
- Harefa, A. 2000. *Multi Level Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Haryanti, K. dan Hadi, S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. *Psikodemensia*. Vol.1. Semarang : Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Indarjati, A. 2001. Pelayanan Berbasis Kebutuhan Konsumen . *Psikodemensia*. Vol.1 No.3. Semarang : Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Info APLI. 2003. *Aneka Produk Mutakhir Formula Berbasis Lebah dengan Pasar Internasional*. Edisi XX/November 2003. Jakarta : APLI.
- Irawan, D.H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction. Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemegang ICSA*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

- Irwanto, Elia H., Hadisoepadma, A., Priyani, M.J. Retno, Wismanto, Y.B., Fernandes C. 1997. *Psikologi Umum Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Junaidi, S. 2002. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk dan Kebutuhan Pencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol.17. No.1 (91-104).
- Kotler, P.1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Alih bahasa : Anella Antowati. Jakarta : Prahalindo.
- Kuncoroyakti, D.T.Y. 2003. Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Pelayanan Petugas Rumah Sakit dan Persepsi Tentang Citra Rumah Sakit. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Semarang : Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Longenecker, J.G., Moore, C.W., dan Petty, J.W. 2001. *Kewirausahaan : Manajemen Usaha Kecil*. Alih bahasa : Thomson Learning Asia. Edisi Pertama. Jilid 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Pattiradjawane. 2002. Perkembangan Multimedia. *Kompas*, 19 Maret 2002. Jakarta.
- Peter, P.J. dan Jerry C.O. 2000. *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Ahli bahasa : Damos Sihombing. Jakarta : Erlangga.
- Rasimin, B.S. dan Ancok, Dj. 1988. *Kursus Manajemen Keuangan : Motivasi dan Kepuasan Kerja Dalam Bekerja*. Yogyakarta : Kerjasama PJKA dan PPM FE Universitas Gadjah Mada.
- Santoso, H. 2003. Kalau Mau Sukses Harus Mengalami Proses. *Dalam Media Komunikasi High-desert*. Edisi Juni. Jakarta : *High-desert*.
- Setiawan, P. 2003. Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Prestasi Kerja Pada Anggota Multi Level Marketing CNI Tegal. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Semarang : Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Simamora, B. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Suryabrata, S. 1993. *Pembimbing Psikodiagnostik*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Rake Sarasin.
- _____. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Perkasa.

- Thoha, M. 1988. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : CV Rajawali.
- Tjiptono, F. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Umara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Amara Books.
- Verheyen, K. 2005. Persaingan Bisnis Multi Level Marketing Kian Tajam. *Harian Suara Merdeka* (Sabtu, 12 Maret 2005). Semarang : Suara Merdeka Press.
- Walgito, B. 1994. *Pengantar Psikologi Umum*. Edisi ketiga. Yogyakarta : BPFP UGM.
- Wasito, H. 1990. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta : Gramedia.
- Watu, N.H. 2002. Kepuasan Mahasiswa dalam Menempuh Studi Ditinjau dari Mutu Pelayanan Karyawan dan Staf Pengajar. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Semarang : Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.

